

# Usagers de l'hôpital, vous avez la parole !



# Partagez votre expérience

Le recueil de votre témoignage participe à l'**amélioration de la qualité** de votre prise en charge.

Il est donc essentiel pour nous de **connaître votre avis** sur votre séjour qu'il soit **positif ou négatif**.

Nous vous invitons à répondre à l'**enquête de satisfaction nationale e-satis** qui vous sera adressée par mail après votre sortie d'hospitalisation.

✉ **N'oubliez pas de communiquer votre adresse mail**   
**lors de votre enregistrement administratif.**

## **Vous souhaitez faire part de votre satisfaction ?**

N'hésitez pas à adresser votre témoignage directement à l'équipe soignante ou à la **Direction des Relations avec les Usagers**.



### **Par courrier :**

Hôtel-Dieu Saint-Jacques  
Direction des Relations avec les Usagers  
2 rue Viguerie, TSA 80035  
31059 Toulouse Cedex 9



### **Par mail :**

[clientele@chu-toulouse.fr](mailto:clientele@chu-toulouse.fr)



## **Vous avez rencontré des difficultés au cours de votre prise en charge et souhaitez obtenir des explications ou faire part de votre témoignage ?**

L'équipe vous ayant pris en charge reste votre **interlocutrice privilégiée**, n'hésitez pas à vous rapprocher des **professionnels de santé**.

Vous pouvez également adresser un courrier à la Direction de l'établissement. Chaque témoignage fera l'objet d'une **analyse** et d'un **traitement** par le secteur le plus adapté qui vous adressera une réponse dans les meilleurs délais.

### **VOTRE TÉMOIGNAGE CONCERNE :**

#### **👉 Votre prise en charge ou votre parcours de soins ?**



##### **Par courrier :**

Hôtel-Dieu Saint-Jacques  
**Direction des Relations avec les Usagers**  
2 rue Viguerie, TSA 80035  
31059 Toulouse Cedex 9



##### **Par mail :**

[clientele@chu-toulouse.fr](mailto:clientele@chu-toulouse.fr)

#### **👉 Une demande d'indemnisation en lien avec un dommage corporel ou matériel ?**



##### **Par courrier :**

Hôtel-Dieu Saint-Jacques  
**Direction des Affaires Juridiques**  
2 rue Viguerie, TSA 80035  
31059 Toulouse Cedex 9



##### **Par mail :**

[daj@chu-toulouse.fr](mailto:daj@chu-toulouse.fr)

#### **👉 Une demande d'accès à votre dossier médical ?**

Formulaire de demande accessible sur [www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)



##### **Par courrier :**

**Service d'accès au dossier patient**  
Hôpital Purpan - Pavillon Sénac 1<sup>er</sup> étage  
Place du Docteur Baylac - TSA 40031  
31059 Toulouse Cedex 9



##### **Par mail :**

[sadp@chu-toulouse.fr](mailto:sadp@chu-toulouse.fr)

#### **👉 Une demande en lien avec la facturation ?**



##### **Par courrier :**

Hôpital Purpan  
**Cellule facturation - Pavillon Sénac**  
Place du Docteur Baylac - TSA 40031  
31059 Toulouse cedex 9



##### **Par mail :**

[formalites.administratives@chu-toulouse.fr](mailto:formalites.administratives@chu-toulouse.fr)

## Dans le cadre d'une réclamation, vous souhaitez rencontrer l'équipe qui vous a pris en charge ?

Vous pouvez demander qu'une **réunion de médiation** soit organisée.

### La médiation, qu'est-ce que c'est ?



C'est un temps d'**écoute et de dialogue** à visée informative.

Elle traite tous les **dysfonctionnements** survenus au cours de votre la prise en charge **médicale ou paramédicale**.

Elle est organisée par les médiateurs du CHU dont la mission est de **favoriser les échanges dans un climat apaisé** et de s'assurer que vous obteniez les **réponses à vos questions**.

Vous pouvez être accompagné dans cette démarche par un **représentant des usagers** qui sera garant du **respect de vos droits**.

### Où adresser votre demande de médiation ?



#### Par courrier :

Hôtel-Dieu Saint-Jacques  
Direction des Relations avec les Usagers  
2 rue Viguerie, TSA 80035  
31059 Toulouse Cedex 9



#### Par mail :

[clientele@chu-toulouse.fr](mailto:clientele@chu-toulouse.fr)

### Les témoignages adressés à l'établissement participent à l'amélioration des pratiques professionnelles.

Ils sont portés à la connaissance de la **Commission Des Usagers** dont la mission est de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et leurs proches.

# Les Représentants des Usagers

Les représentants des usagers sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour représenter l'ensemble des patients et leurs proches au sein de l'établissement.

## 👉 Qui sont-ils ?

Ils sont au nombre de 6, tous membres d'une association partenaire du CHU et agréée par le ministère de la santé. Ils ont reçu les formations nécessaires à l'exercice de leur mission.

## 👉 Quelles sont leurs missions ?

- ▶ Être les porte-paroles des usagers,
- ▶ Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement et être associés à l'organisation des parcours de soins,
- ▶ S'assurer du respect des droits des usagers en participant notamment à la Commission des usagers,
- ▶ Participer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge,
- ▶ Accompagner l'auteur d'une réclamation lors d'une réunion de médiation, le cas échéant,
- ▶ Élaborer un projet des usagers après consultation des associations de bénévoles.

## 👉 Comment les contacter ?



[cdu.ru@chu-toulouse.fr](mailto:cdu.ru@chu-toulouse.fr)

# Les associations partenaires du CHU



Les associations de bénévoles conventionnées avec le CHU sont présentes soit au sein même des services de soins, soit dans les Espaces Associations et Usagers (E-AU) où elles assurent des permanences et des « cafés patients ». Elles œuvrent pour la défense des droits des usagers et participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

## ➤ Quelles sont leurs missions ?

- ▶ Informer et sensibiliser les usagers pendant leur parcours de soins et sur le quotidien avec la maladie,
- ▶ Informer les usagers de leurs droits et les orienter vers les personnes ressources,
- ▶ Informer et sensibiliser l'utilisateur sur la recherche (essais cliniques, nouveaux médicaments...).

## ➤ Comment se concrétise leur partenariat avec le CHU ?

- ▶ Sensibiliser les professionnels à l'existence des associations dans l'établissement
- ▶ Intégrer les bénévoles des associations dans les unités pour faciliter l'exercice de leurs missions
- ▶ Inviter les associations aux réflexions autour des grands projets de l'établissement

## Espaces associations-usagers (EA-U)

Tél. 05 61 32 20 69

[espace.asso-usagers@chu-toulouse.fr](mailto:espace.asso-usagers@chu-toulouse.fr)

### ➤ Hôpital PURPAN

Bâtiment Urgences-Réanimation-Médecines (URM) :  
rez-de-chaussée, hall d'accueil  
(ouvert du lundi au vendredi selon la présence des bénévoles)

### ➤ Hôpital RANGUEIL

Rez-de-chaussée, hall d'accueil  
(ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h.)  
accès documentation associatives

### ➤ Hôpital LA GRAVE

Cité de la Santé, rez-de-chaussée, hall d'accueil  
(ouvert du lundi au vendredi selon la présence des bénévoles)

## Permanences et contact des associations :

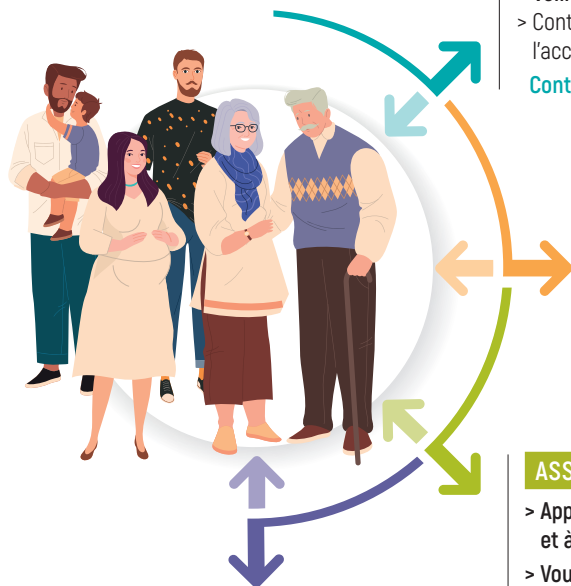
Plannings et contacts disponibles sur le site du CHU :

[www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)

(onglet Partenaires, rubrique Associations)



# Usagers de l'hôpital, vous avez la parole !



## DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

- > Coordonne les actions d'amélioration de la qualité, en lien avec les représentants d'usagers et les associations.
  - > Assure la gestion des réclamations
  - > Recueille la satisfaction patient
- Contact : [clientele@chu-toulouse.fr](mailto:clientele@chu-toulouse.fr)

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

- > Veille au respect des droits des usagers.
- > Contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge du patient.

Contact : [cdu.pdt@chu-toulouse.fr](mailto:cdu.pdt@chu-toulouse.fr)

## REPRÉSENTANTS DES USAGERS

- > Porte-paroles et accompagnants des usagers au sein du CHU.
- > Veillent au respect des droits des usagers en tant que partenaire de l'établissement.

Contact : [cdu.ru@chu-toulouse.fr](mailto:cdu.ru@chu-toulouse.fr)

## ASSOCIATIONS PARTENAIRES

- > Apportent aide, écoute et soutien au patient et à ses proches.
- > Vous pouvez les rencontrer :
  - dans les Espaces associations usagers (E-AU), sur les sites de Purpan, de Rangueil et de La Grave,
  - à la Maison des associations de l'Institut universitaire du cancer de Toulouse (IUCT-O),
  - dans les services de soins.

Contact : [espace.asso-usagers@chu-toulouse.fr](mailto:espace.asso-usagers@chu-toulouse.fr)